



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“EVALUACIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA: OPINIÓN
DE LOS USUARIOS INTERNOS EN DOS CENTROS DE SALUD DE LA
MICRORED MÉXICO. SMP, 2016”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Masgo Coronado, Karina Mariela

ASESOR:

Dr. Carlos Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERU – 2016

.....

Dr. Hugo Agüero Alva

Presidente

.....

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Secretaria

.....

Dr. Carlos Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

A ti, que sabes que el silencio puede decir más que mil palabras....

Mi gratitud eterna y admiración a mis padres, hermanos y sobrinos, son Uds. mi razón de ser, la fuerza que me impulsa a seguir siempre adelante, a pesar de los obstáculos, con Uds. a mi lado todo es posible.

La autora.

Agradecimiento

Elevo mi gratitud y reconocimiento a la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios para poder emprender la elaboración de mi tesis.

A los dos Centros de Salud Ama Kella y Condevilla de la Microred México SMP por apoyarme en la investigación.

Al Dr. Carlos Sotelo Estacio por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

La autora.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Karina Mariela, Masgo Coronado, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°43398154, con la tesis titulada: “Evaluación de los atributos de la atención primaria: opinión de los usuarios internos en dos Centros de Salud de la Microred México. SMP, 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de julio del 2016.

Karina Mariela Masgo Coronado

DNI N°43398154

Presentación

Señores miembros del Jurado presento ante ustedes la tesis titulada:

“Evaluación de los atributos de la atención primaria: Opinión de los usuarios internos en dos Centros de Salud de la Microred México. SMP, 2016” con la finalidad de Determinar el nivel de percepción de atributos de la atención primaria de los usuarios internos de dos centros de salud de la Microred México. SMP: Ama Kella y Condevilla 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestría de Gestión de los servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La Discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y aportes que permiten justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con agrado y gratitud vuestros aportes y sugerencias para mejorar, al mismo tiempo deseo pueda contribuir la presente investigación como aporte a quienes deseen continuar un estudio de similar naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística.	22
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	32
1.4.1. Realidad Problemática	33
1.4.2. Problema General	35
1.4.3. Problema Específico	35
1.5. Hipótesis	36
1.6. Objetivos	38
1.6.1. Objetivo General:	38

1.6.2.. Objetivos Específicos:	38
II. Marco metodológico	40
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.6.1. Población	47
2.6.2. Muestra	49
2.6.3. Muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	50
2.7.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos.	51
2.8. Método de análisis de datos	51
III. Resultados	53
3.1. Descripción de resultados	54
3.2. Contrastación de hipótesis	57
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	75
APENDICES	79
Apéndice A: Carta De Consentimiento Informado	

Apéndice B: PCAT

Apéndice C: Matriz de consistencia

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable Atributos de la atención Primaria	45
Tabla 2	Operacionalización de la variable centros de atención	45
Tabla 3	Población de personal del CS Amakella, 2016	48
Tabla 4	Población de personal del CS Condevilla, 2016	48
Tabla 5	Cumplimiento de Atributos de Atención Primaria, opinión de los usuarios internos de los Centro de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016.	55
Tabla 6	Comparación del primer atributo de la atención primaria con la prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los Centros de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016.	57
Tabla 7	Comparación del segundo atributo de la atención primaria con la prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los Centros de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016.	59
Tabla 8	Comparación del tercer Atributo de la Atención Primaria con la prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los Centros de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016.	61
Tabla 9	Comparación del cuarto Atributo de la Atención Primaria con la prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los Centros de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016.	63
Tabla 10	Comparación de los Atributos de la Atención Primaria con la Prueba de “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los Centros de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016.	65

Lista de Figuras

- Figura 1. Cumplimiento de Atributos de Atención Primaria, opinión de los usuarios internos de los C.S. Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016. 56
- Figura 2. Cajas y bigotes. Accesibilidad. Prueba “U” de Mann, opinión de los usuarios internos de los Centro de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016. 58
- Figura 3. Cajas y bigotes. Coordinación. Prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los C.S. Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016. 60
- Figura 4. Cajas y bigotes. Integralidad. Prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los C.S. Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016. 62
- Figura 5. Cajas y bigotes. Longitudinalidad. Prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los C.S. Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016. 64
- Figura 6. Comparación de Atributos de Atención Primaria con la prueba “U” de Mann-Whitney, opinión de los usuarios internos de los Centro de Salud Ama Kella y Condevilla, SMP, 2016. 66

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad comparar el nivel de percepción de atributos de la atención primaria de acuerdo a la opinión de los usuarios internos de dos centros de Salud de la Microred México SMP.2016. Y tuvo como problema general ¿Cuál es la diferencia en la percepción del cumplimiento de los atributos de la atención primaria acuerdo a la opinión de los usuarios internos de los Centros de Salud Ama Kella y Condevilla, del distrito de San Martín de Porras, 2016? .

El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo comparativo. La muestra está conformada por 64 trabajadores de Salud debido al tamaño de la población objeto de estudio, de los cuales 32 pertenecen al C.S Ama Kella y 32 al C.S Condevilla periodo 2016.

Según los resultados de Kolmogorov – Smirnov para los puntajes obtenidos por los atributos de la atención primaria y sus dimensiones, se puede evidenciar que no existe distribución normal en la variable y dimensiones en estudio. Es por ello que se seleccionó la prueba para la contratación de hipótesis es no paramétrica, en este caso para comparar grupos independientes es “U de Man Whitney.

Palabras Claves: atención primaria, centros de atención de salud

Abstract

This research aimed to compare the level of perceived attributes of primary care internal users of two health centers in Mexico Microred SMP.2016. This research attempts to answer the general question: What is the differences of perception of the attributes of primary care according the opinions from internal users of Ama Kella helthe center and Condevilla health center, San Martin de Porras District, 2016?

The research is non-experimental; it has a comparative descriptive design. The sample consists of 64 health workers due to the size of the study population, of which 32 belong to Ama Kella and q.s. q.s. Condevilla 32 to 2016 period.

According to the results of Kolmogorov - Smirnov scores obtained by the attributes of primary care and its dimensions, it showed that there is no normal distribution and dimensions in the variable under study. That is why the test is nonparametric for hypothesis testing in this case is to compare independent groups of Man Whitney U was selected.

Keywords: primary care, hospital, healt